



## OMAAVALVONTASUUNNITELMA PERHEPISTE NOPEA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3	RISKINHALLINTA (4.1.3).....	2
4	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	5
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	8
7	ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	8
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	10
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	11
10	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	11





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
 Perhepalvelut  
 Perhepiste Nopea

13.12.2018

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

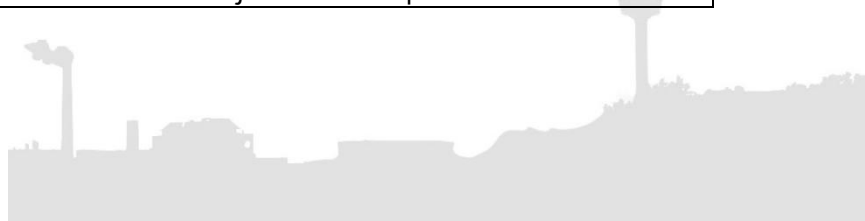
Palveluntuottaja Palveluntuottajan Y-tunnus: 0211675-2                      Kunnan nimi: Tampere	
Toimintayksikön nimi Tampereen kaupunki / Hyvinvointipalvelut / Avo- ja asumispalvelut / Lapsiperheiden sosiaalipalvelut / Perhepalvelut / Perhepiste Nopea	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Tampereen kaupunki, Avo- ja asumispalvelut Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja, PL 98, 33201 TAMPERE	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ehkäisevä perhetyö tamperelaisille ja orivesiläisille lapsiperheille	
Toimintayksikön katuosoite Itsenäisyydenkatu 21 B	
Postinumero 33500	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esimies Vastaava ohjaaja Mika Harinen	Puhelin 050 3648689
Sähköposti mika.harinen@tampere.fi	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus          Perhepiste Nopea tarjoaa matalan kynnyksen neuvontaa, ohjausta ja tukea perheille, joilla on lapsen kasvuun, kasvatukseen, käyttäytymiseen tai perhesuhteisiin ja niiden muutoksiin liittyviä ongelmia, ja joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta tai tarvetta sen selvitykseen. Kohderyhmänä ovat 6-17 – vuotiaat tamperelaiset ja oriveteläiset lapset, nuoret ja heidän perheensä. Myös esikoulu-laiset. Palvelu on sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaista perhetyötä.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet          Yksikön toimintaa ohjaavat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perhepiste Nopean työmalli ja -periaatteet</li> <li>- Sosiaalihuoltolaki</li> <li>- Lastensuojelulaki</li> <li>- Asiakaslaki</li> <li>- Tampereen kaupunkistrategiat</li> <li>- Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden arvot ja toimintaperiaatteet</li> </ul>
--

## 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

<p>Perhepiste Nopean riskit, niiden tunnistaminen ja käsittely</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakastyön riskit             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asiakkaan kotona työskentely. Asiakkaan kotiin mentäessä ei aina tiedetä, ketä siellä on paikalla ja suhtautuvatko kaikki työskentelyyn perheen kanssa hyväksyvästi. Kotona ääriolanteissa, esim. väkivallan uhan ollessa läsnä, ei työntekijöillä tai työntekijällä ole mahdollisuutta nopeaan avunsaantiin esim. muissa samoissa työtiloissa työskenteleviltä tai vartiointiliikkeitä. Kotona on mahdollisuus joutua asiakkaan tai jonkun muun paikalla olevan henkilön</li> </ul> </li> </ul>
--





seksuaalisen häirinnän kohteeksi. Työntekijän, varsinkin jos on paikalla yksin, oikeusturva on heikko, koska ei ole työparia todistamassa keskusteltuja asioita tai varmistamassa sitä, mitä asiakkaan kotona on tapahtunut.

- Työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta. Asiakkaan siirtyessä palvelulinjalta toiselle, tehdään siirto saattaen vaihtaen yhteisessä neuvottelussa
- Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle.
- **Toimitiloihin liittyvät riskit**
  - Jokaisessa toimipisteessä on pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa.
  - Toimitiloissa liikkumisen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkeessa henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa.
  - Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittatilanteet ilmoitetaan lähiesimiehelle, jonka jälkeen tehdään tarvittaessa yhdessä työterveyshuollon kanssa työpaikkaselvitys.
- **Henkilöstöön liittyvät riskit**
  - Rekrytointiin liittyen noudatetaan Tampereen kaupungin toimintaohjeistusta
  - Työntekijöiden osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan järjestämällä lisä- ja täydennyskoulutusta esimiehen kanssa vuosittain käytyjen kehityskeskustelujen kautta. Osaamisen kehittämisessä noudatetaan lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan osaamisen kehittämisen suunnitelmaa.
  - Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytys suunnitelman mukaan.
  - Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta
  - Kiusaamisen ehkäisemiseksi ja puuttumiseksi noudatetaan Pois Kiusanhenki -ohjeistusta
  - Virkamieslaki
- **Tietosuojariskit ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit**
  - Työntekijöillä ja opiskelijoilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään tunnuksia.
  - Työntekijät perehtyvät Tampereen kaupungin tietosuojaohjeitukseen tietoturvaoppaan ja verkkokurssien kautta.
  - Kukin työntekijä (mukaan lukien harjoittelija, opiskelija jne.) vastaa roolissaan siitä, että noudattaa salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta koskevia säädöksiä.
  - Huomioidaan erityisesti tiedon linkkaaren hallinta. "Varmuuden vuoksi" ei ole riittävä peruste tiedon säilyttämiselle. Tieto tulee poistaa tietoturvallisesti tai arkistoida, kun sen säilyttämiselle ei ole perustetta.
  - Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava erityistä huolellisuutta. Tämä on otettava huomioon asioista keskusteltaessa, muistiinpanoja tehtäessä, asiakirjoja luettaessa, kuljettaessa tai esillä pidettäessä.
  - Käsikirjoitetut asiakasmuistiinpanot ovat myös henkilötietojen käsittelyä ja niiden (pitkäaikaisista) käyttöä ja säilyttämistä on vältettävä.
  - Kun salassa pidettävää asiakirjaa tulostetaan, skannataan tai kopioidaan, on huolehdittava siitä, että asiattomat eivät pääse käsiksi salassa pidettävään tietoon. Tällaisen tiedon kopiointia tai muuta vastaavaa käsittelyä on ylipäänsä syytä välttää. Luonnoksen ja kopiot hävitetään välittömästi tarpeen päättyessä. Kun käytettävissä on ns. turvatulostus, käytetään sitä.
  - Työntekijä saa käsitellä vain sellaisia henkilötietoja, jotka kuuluvat työtehtäviin.
  - Huomioidaan kunkin rekisterin määrittelemä tarkoitus henkilötietojen käsittelylle ja se, mitä tietoja rekisterissä on määritelty käsiteltäviksi. Mitään ylimääräisiä tietoja ei rekisteriin saa



kirjata. Kaupungilla tehdään säännöllisesti tarkastuksia tietojen vaatimustenmukaisesta käsittelystä.

- o Ollaan tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli asiakkaalla, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa.
- o Estetään asiaton pääsy tietojärjestelmiin lukitsemalla työasema aina kun poistutaan sen luota.
- o Kaupungin toimitiloissa tulee pitää näkyvästi esillä kuvallinen henkilökortti, jotta voidaan tunnistaa kaupungin työntekijäksi.
- o Vieraita ei jätetä ilman valvontaa työhuoneeseen tai muihin ei-julkisiin tiloihin.
- o Asiakkaisiin ja henkilöstöön liittyvät henkilötiedot tallennetaan ensisijaisesti asiakastietojärjestelmiin. Työhön liittyvät muut dokumentit tallennetaan kaupungin tarjoamille tallennus-alustoille. Niiden tietoturva ja varmuuskopiointi ovat riittävällä tasolla, esim. verkkolevyt tai Virta-työtilat.
- o Varmistetaan asiakastietojen oikeellisuus ja informoidaan asiakkaita niiden korjaamisen mahdollisuudesta.
- o Henkilötietolain mukaan henkilö voi tarkastaa omat tai huollettavien lasten tiedot toimittamalla allekirjoitetun pyynnön ja todistamalla henkilöllisyytensä. katso: [Sosiaalitoimen henkilörekisteritietojen tarkastuspyyntö](#).
- o Julkisuuslain mukaan asianosaisella on oikeus salassa pidettäviin asiakirjoihin kirjallisen pyynnön tehtyään, pyyntö tulee perustella ja tietojen käyttötarkoitus selvittää. katso: [Asianosaisen tiedonsaantipyyntö](#).
- o Käyttöoikeuksien hallinta, varmenneratkaisut, suostumukseen perustuva tietojen luovutus, lokitietojen valvonta sekä asiakkaan oikeus tarkistaa lokitiedot ovat keinoja vahvistaa asiakkaan luottamusta ja parantaa samalla myös ammattilaisen oikeusturvaa.

Lisäksi yksikössä tehdään työterveyshuoltolain mukainen työpaikkaselvitys säännöllisesti.

Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi

Läheltä piti ja väkivaltatilanteisiin liittyen ennakoidaan mahdolliset asiakastilanteet, joissa voi olla tarvetta vartijapalvelulle. Varmistetaan tarvittavat poistumistiet tiloista ennen tapaamisten alkua. Mikäli läheltä piti - tai väkivaltatilanne pääsee tapahtumaan, ilmoittaa työntekijä asiasta esimiehelle ja täyttää sähköisen lomakkeen Työturvamonitoriin. Esimies ottaa asian käsittelyyn. Mikäli tapahtuma aiheuttaa kuoleman tai vakavan vamma ilmoittaa esimies asiasta poliisille 112, työhyvinvointipäällikkö Sami Uusitalolle 040 806 2078 ja aluehallintovirastoon 0295 018 450.

Reagointi esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Esimies käy asian läpi työntekijän kanssa sekä säännöllisissä työyhteisökokouksissa, joissa mietitään kuinka asia voidaan korjata ja näin estää tilanteen uusiutuminen. Tarvittaessa mukaan asian käsittelyyn otetaan työterveyshuolto ja kriisiapu.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista ja niiden käsittely

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään



epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Lähiesimies ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Lähiesimiehen on ilmoitettava asiasta palvelulinjan päällikölle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyden. Palvelulinjan päällikkö lähettää lomakkeen avopalvelujohtajalle hyväksyttäväksi. Avopalvelujohtaja ilmoittaa asiasta Hyvinvoinnin palvelualueen johtajalle ja tarvittaessa Aluehallintovirastolle tai Valviralle.

Liite: menettelyohje ja ilmoituslomake

#### Muutoksista tiedottaminen

Työskentelyyn liittyvät muutokset ja uudet ohjeistukset käsitellään lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä ja kirjataan sen muistioon. Tämän jälkeen asia käydään läpi johtamistiimissä ja kirjataan muistioon. Muistiot tallennetaan yhteiselle verkkoasemalle, josta ne ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa. Johtamistiimistä lähiesimiehet vievät tiedon käsiteltäväksi vielä omiin tiimikokouksiinsa ja tarvittaessa vielä työntekijän kanssa kahdenkeskiseen keskusteluun.

Tiedottamista hoidetaan myös sähköpostitse ja puhelimitse mikä tarvitaan nopeaa tilanteeseen reagointia. Tarvittaessa päivitetään olemassa olevat ohjeistukset tai laaditaan uudet ohjeet/tiedotteet.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Suunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet palvelupäällikkö Titta Pelttari, vastaava ohjaaja Mika Harinen ja Perhepiste Nopean henkilöstö sekä suunnittelija Minna Nurminen. Suunnitelmaa on työstetty yhdessä ja se on käsitelty sekä hyväksytty lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Vastaava ohjaaja Mika Harinen, puh. 050 3648689, mika.harinen@tampere.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Perhepalveluiden vuosikellon yhteydessä sovitaan omaavontasuunnitelman päivitysajankohdan ja lähiesimies huolehtii päivittämisestä.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Henkilökunnan nähtävillä suunnitelma on sähköisessä muodossa Taskussa.

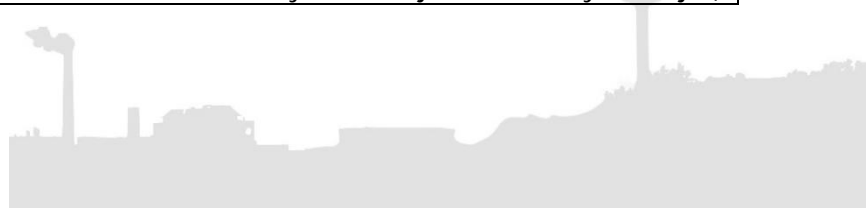
Suunnitelma on nähtävissä ilmoitustaululla Itsenäisyydenkadun toimipisteessä ja Tampereen kaupungin internetsivuilla kohdassa Perhepiste Nopea. [www.tampere.fi/nopea](http://www.tampere.fi/nopea)

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Yhteydenotto ja palvelutarpeen arviointi Perhepiste Nopeaan

Perheet voivat ottaa yhteyttä Nopeaan itse tai ohjautua muiden nuorten ja perheiden kanssa työskentelevien viranomaisten (esim. koulukuraattorit, kouluterveydenhoitajat, sosiaalityöntekijät)





kautta. Asiakkuudesta Nopeaan sovitaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Nopean toiminnasta tiedotetaan aktiivisesti koulujen Helmi-järjestelmän sekä koulujen kanssa erikseen suunniteltujen tiedotusmallien kautta.

Palvelun tarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Sitä arvioidaan asiakkaan pyytäessä palvelua ja myös palvelun aikana. Palvelun loppuessa arvioidaan yhdessä mahdollista tarvetta jatkotukeen ja asiakas ohjataan sinne.

Asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä mukaan otto palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarvetta arvioidaan Perhepiste Nopeassa aina yhdessä asiakkaan kanssa ja siihen osallistuvat henkilöt sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa.

#### 4.2.1 Palvelusuunnitelma

Perhepiste Nopeassa ei tehdä virallista palvelusuunnitelmaa, vaan asiat kirjata asiakkaan asiakaskertomukseen. Palvelusta tehdään vireillepano ja päätös perhetyöstä, kun työskentely aloitetaan ja lopetuspäätös lopetettaessa. Nämä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

Efficca-asiakastietojärjestelmän asiakaskertomukseen kirjataan asiakkaan nykytilanne, työskentelyn tavoitteet ja millä keinoin yhteisesti asetettuihin tavoitteisiin päästään sekä mikä on kenenkään (asiakkaan, mahdollisten läheisten ja työntekijän) rooli tavoitteiden toteutumiseksi.

Asiakkaalle nimetyt työntekijät yhdessä asiakasperheen kanssa arvioivat tavoitteiden toteutumista työskentelyn aikana ja sen loppuessa.

#### 4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakastyötä tehdään asiakaslähtöisellä, voimavarakeskeisellä, dialogisella ja asiakasta kunnioittavalla työtoteutuksella. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus varmistetaan kuulemalla asiakkaan mielipide. Asiakkuus palvelussa on vapaaehtoista. Lapsen ja perheen kanssa keskustellaan tuen toteuttamisesta ja he saavat tiedon työskentelyn etenemisestä. Yhdessä lapsen ja perheen kanssa mietitään myös kenestä lapselle läheisestä voisi olla apua ja tukea.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee/huomaa epäasiallista kohtelua voi hän ottaa yhteyttä työntekijän lähiesimieheen puhelimitse tai sähköpostitse. Lähiesimies käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle myös kerrotaan mahdollisuudesta tehdä vapaamuotinen muistutus tai kantelu. Tarvittaessa otetaan yhteyttä tai ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen. Muistutukset käsitellään Tampereen kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Kaupungin lakimiespalvelut ovat myös tarvittaessa yksikön käytettävissä.

Asiakkaan hyvään kohtaamiseen liittyen järjestetään työntekijöille säännöllisesti koulutusta.

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.





**Palautteen kerääminen**

Kaikissa avo- ja asumispalveluissa tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely. Asiakuuden päättyessä pyydetään kaikilta asiakkailta palautetta koko lapsiperheiden sosiaalipalveluita koskevalla palautelomakkeella, jonka asiakas voi täyttää joko paperisena tai sähköisenä. Omatyöntekijä huolehtii paperisen lomakkeen tai sähköisen lomakkeen osoitteen antamisesta.

Puolen vuoden kuluttua Nopean työskentelyn päättyessä tehdään Nopeasta ilman jatkotukea päättyneille asiakkaille seurantasoitto hänen tilanteestaan ja tiedustellaan, onko asiakkaalla ollut tarvetta jatkotukeen jossain muussa palvelussa.

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palautteiden tiedoista tehdään kaksi kertaa vuodessa yhteenveto, joka käsitellään lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä, johtamistiimissä ja tiimikokouksissa. Kehittämistä suunniteltaessa otetaan huomioon palautteiden kautta tulleet kehittämis ehdotukset. Myös kokemusasiantuntijoita hyödynnetään kehittämisessä ja koulutuksissa.

**4.2.4 Asiakkaan oikeusturva****Muistutuksen vastaanottaja**

Vs. palvelupäällikkö Terhi Huttunen ja vastaava ohjaaja Mika Harinen

**Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Sosiaaliamies on tavoitettavissa puhelinnumerosta 040 800 4187 tai 040 800 4186.

Puhelimen ollessa varattuna voi puhelinvastaajaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten.

Tarvittaessa sosiaaliamiehen voi myös tavata henkilökohtaisesti. Tällöin tapaaminen on sovittava etukäteen. Sosiaaliamiehen sähköpostiosoite on: [sosiaaliamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliamies@tampere.fi)

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen, palveluun tai kohteluun, hän voi selvittää asiansa

yhdessä sosiaaliamiehen kanssa. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava – sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Palvelu on maksutonta.

- Neuvoa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Avustaa muistutuksen teossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa.

Sosiaaliamies tiedottaa ja tekee yhteistyötä myös eri viranomaistahojen, järjestöjen sekä palveluntuottajien kanssa. Sosiaaliamies pitää asiakasrekisteriä, johon muilla viranomaisilla ei ole pääsyä, ja johon talletetaan henkilötietoja vain silloin, kun asian hoitaminen sitä edellyttää.

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

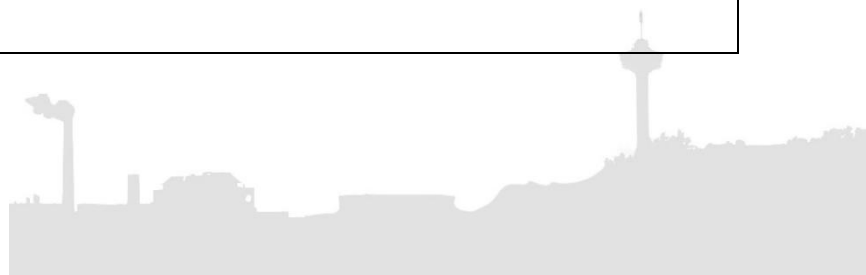
Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota Kuluttajavirasto ohjaa. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Sisä-Suomen maistraatti, Tampereen yksikkö

[www.maistraatti.fi/fi/maistraatit/Lansi-Suomenlaani/Sisa-Suomen-maistraatti/Tampereen-yksikko/](http://www.maistraatti.fi/fi/maistraatit/Lansi-Suomenlaani/Sisa-Suomen-maistraatti/Tampereen-yksikko/)

Hatanpään valtatie 24

postiosoite PL 682





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Perhepiste Nopea

13.12.2018

33101 Tampere

avoinna ma - pe klo 9 - 16.15

Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapahojeita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta.

<http://www.kuluttajaneuvonta.fi>

Kuluttajaoikeusneuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai jos asia on erityisen monimutkainen ja edellyttää tapaamista neuvojan kanssa, puhelinneuvonnassa voi sopia tapaamisesta neuvontapisteessä.

Valtakunnallinen neuvontanumero: 029 553 6901

Ruotsinkielinen neuvonta: 029 553 6902

Puhelinneuvonta palvelee arkisin klo 9 - 15.

Soittaminen ja jonotus 0295-numeroihin maksaa lankapuhelimesta paikallisverkomaksun (pvm) ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun (mpm).

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä.

Asiakas voi tehdä muistutuksen joko suullisesti tai kirjallisesti. Muistutus käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa toimintakäytäntöihin liittyvät asiat tiimipalaverissa. Tämän jälkeen asiasta annetaan asiakkaalle kirjallinen vastine, joka tallennetaan sähköiseen järjestelmään. Muistutukset ym. huomioidaan toiminnan kehittämisessä, kuten myös vuosittain tulevat sosiaaliamiehen selvitykset.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdollisimman pian. Viimeistään kuukauden kuluessa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

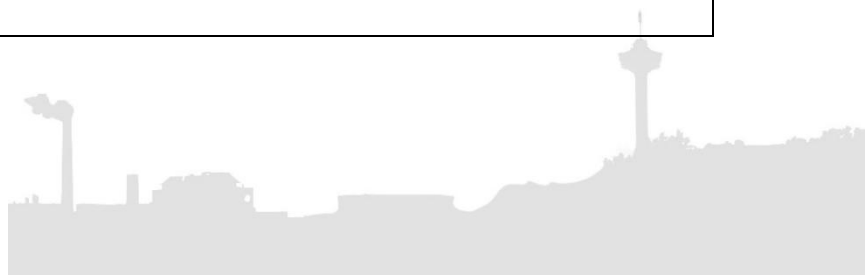
Henkilökohtaisella kontaktilla, tiedottamisella, verkostokokouksilla ja olemalla osana asiakaskunnalle kuuluvia palveluverkostoja.

Tampereen kaupungilla on käytössä Kaltoinkohtelun puuttumisen käsikirja. Käsikirjan tarkoituksena on auttaa lapsia ja nuoria kohtaavia työntekijöitä tunnistamaan kaltoinkohtelu mahdollisimman varhain ja puuttumaan siihen. Käsikirjassa neuvotaan, kuinka asia viedään eteenpäin viranomaisten selvitettäväksi ja kuinka lapsi ja perhe ohjataan tarvittavien tutkimusten ja hoidon piiriin. Tavoitteena on edistää lasten hyvinvointia ja ehkäistä kaltoinkohtelua ja ongelmien kasvamista.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla, josta vastaa Tampereen kaupungin Tilapalvelut Oy, jonne mahdollisista puutteista tai korjattavista vioista tehdään sähköinen ilmoitus.







Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Perhepiste Nopea

13.12.2018

#### 4.4.1 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön määrä ja rakenne

1 vastaava ohjaaja,

10 ohjaajaa ja

1 sairaanhoitaja.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia palkataan pitkiin palkattomiin vapaisiin. Sijaisuudet voivat olla joko lyhyitä alle 6 kk:n tai pitkiä yli 6kk:n mittaisia.

Kaikkiin määräaikaisiin palvelussuhteisiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksyttävä peruste esim. sijaisuus. Henkilö voidaan ottaa määräaikaiseen palvelussuhteeseen enintään siksi ajaksi, kun hyväksyttävä määräaikaisuuden peruste on olemassa. Sijainen voidaan ottaa viranhaltijan/työntekijän poissaolon ajaksi. Määräaikaisuuden peruste on mainittava ottamispäätöksessä ja työsopimuksessa.

Koko kaupungin yhteinen sijaisrekisteri palvelee toiminta-alueiden esimiehiä sijaisten hankintaprosessissa. Sijaisrekisteristä voi palkata sijaiset alle kuusi kuukautta kestäväan sijaisuuteen. Rekrytoivat esimiehet voivat itse hakea tarvitsemansa sijaiset suoraan sijaisrekisteristä. Sijaisrekisteriä hallinnoidaan Monetra Pirkanmaa Oy:ssä ja kaikki sijaisrekisteriin ilmoittautuneet sijaisehdokkaat haastatellaan Monetrassa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvoimaan riittävyyttä ennakoidaan vuosittaisessa henkilöstösuunnitelmassa, jossa on tiedot eläköityvistä vakansseista ja muista poissaoloista. Henkilöstömäärän riittävyys varmistetaan siten, että ei muodostu asiakasjonoa, vaan kaikki asiakkaat tulevat palvelluksi yksikön toimintaperiaatteen mukaisesti.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan Tampereen kaupungin rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lakeja kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöstölakia.

Pääsääntöisesti yli kuuden kuukauden pituiset palvelussuhteet laitetaan uudelleensijoituksen toimenpiteiden jälkeen sisäiseen hakuun kaupungin intranet-sivuille kaikkien urakehitystä haluavien haettaviksi.

Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriote ja tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään voimassa olevan perehdyttämisuunnitelman mukaisesti, jossa on sovittuna mitkä asia perehdyttää lähiesimies, oma tiimi, toimistosihiteeri/etuuskäsittelijä ja mitkä asiat käydään läpi koko organisaation yhteisperehdytyksessä. Omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa lähiesimies.



**Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen**

Täydennyskoulutuksessa noudatetaan Tampereen kaupungin ja lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan osaamisen kehittämissuunnitelman periaatteita. Täydennyskoulutus voidaan järjestää joko omassa organisaatiossa tai ostamalla erilaisilta kouluttavilta tahoilta tai kustantamalla henkilöstön koulutuksiin osallistuminen.

Työntekijät voivat esittää koulutustoiveita kehityskeskusteluissa. Lisäksi lähiesimiehet tiedottavat tulevasta ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta päättää palvelupäällikkö huomioiden koko yksikön osaamistarpeet.

Osaamisen kehittämisen suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja ennen päivitystä kartoitetaan työntekijöiden osaamisen lisäämisen tarvetta niin kehityskeskusteluissa kuin kyselyillä. Päivitetty suunnitelma käydään läpi lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä, jossa hyväksytään yhteiset linjaukset osaamisen kehittämisen tarpeista ja teemoista seuraavalle vuodelle.

**4.4.2 Toimitilat****Tilojen käytön periaatteet**

Asiakkaita tavataan Nopean toimitiloissa Itsenäisyydenkadulla, asiakkaan kotona tai muussa lähiympäristössä. Toimipisteessä on työhuoneet, joissa on 1-2 henkilöä/huone ja sosiaaliset tilat.

**Tilojen siivous**

Tilojen siivouksesta vastaa Tampereen Tilapalvelut Oy.

**4.4.3 Teknologiset ratkaisut**

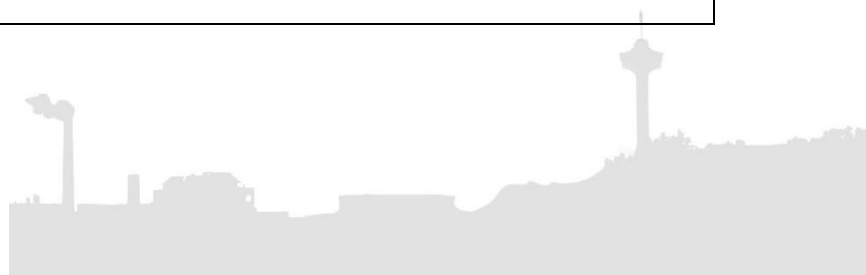
Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

Osassa tiloja, missä myös Nopea toimii, ovat kamerat ja vartija käytävissä. Henkilöstöllä ei ole mitään hälytystyövälineitä. Jokaisella on oma matkapuhelin, mistä on turvallisuuden suhteen tarvittaessa apua kotikäynnillä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Pasi Keinonen, Tampereen kaupunki, p. 0505215019, pasi.keinonen@tampere.fi

**8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)**

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeiden ja viranomaismääräyksiä noudattaminen  
Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki ohjeistukset ja mistä ne löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastieto järjestelmä Efficasta löytyy ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö ja tekniset ohjeet. Lähiesimiehet valvovat toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä Effican on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin. Perehdytys ja valvonta ovat esimiesten vastuulla. Koulutusta järjestetään tarpeen mukaan.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Perhepiste Nopea

13.12.2018

Henkilöstön ja opiskelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta vastaavat  
Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä perehdytyksestä ja mahdollisesta lisäkoulutuksen tarpeesta.

Yksikön tietosuojaselosteen näkyvyys

Perhepiste Nopean tietosuojaseloste on nähtävissä Tampereen kaupungin internetsivuilla osoitteessa nimellä ehkäisevän lastensuojelun rekisteri.

<http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/yhteystiedot-ja-asiointi/verkkoasiointi/tietosuoja.html>.

Tietosuojavastaava

Ari Andreasson, Virastotalo, Aleksis Kivenkatu 14 - 16, 050-3560 145

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Perhepiste Nopean palvelun laadun turvaamiseksi toiminnasta tiedottamista, työn sisältöä, työmenetelmiä ja toimitiloja kehitetään asiakkailta ja eri yhteistyötahoilta saatujen kehittämisehdotusten ja heidän epäkohtina kokemiensa asioiden pohjalta. Suunnitelma luodaan esitysten pohjalta ja asia hoidetaan kuntoon mahdollisimman pian Nopean henkilöstön ja esimiehen toimesta yhdessä Tampereen kaupungin Perhepalveluiden ja Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden johdon kanssa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Tampereella 13.12.2018

Allekirjoitus

Maria Päivänen

